

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成22年 12月 27日 社長印

性別	アンケート種類	ご意見・ご要望	社長より、ご意見・ご要望をいただいた方へ
男性	健康情報紙「Life」22年10月	投薬の単価表示はできないものか。例、ジェネリックに変更した時など他、個々の単価等。	当薬局で毎回お渡ししておりますお会計の領収書や明細書はコンピューターメーカーの定型書式であり薬局では変更ができません。他にも領収書との関連がわかりにくい、領収書と明細書を1枚にスッキリまとめられないか、などのご要望をいただいております、これまでメーカーへは口頭で要望を出してはりましたが、この度書面にまとめて再度改善の要望を出しました。メーカーよりは次回以降のプログラム改定時に改良できないか検討するとの回答を得ております。なお、例示もいただきましたジェネリックの単価ですが、変更した時に「後発医薬品情報」を薬品ごとに提供させていただいております、そちらに単価の違いを表示しております。その後もご不明な際はお調べいたしますのでお気軽にお申し付けください。貴重なご意見ありがとうございました。
男性	健康情報紙「Life」22年10月	安い薬を提供して下さい。	貴重なご意見ありがとうございます。安価な後発医薬品（ジェネリック医薬品）を使用するためには、医師が使用可能と判断し、処方せんにその旨を記載していただかなければなりません。当薬局では患者さまの医療費負担軽減や日本国の財政再建に資する後発医薬品（ジェネリック医薬品）のご案内を積極的に行っております。医師が「後発医薬品使用可」と記載した処方せんをお持ちいただいた際は、在庫を用意しているものについては必ずご案内をするようにしております。「使用不可」の処方せんの場合でもご不明な点や詳しくお知りになりたいことがございましたら、お気軽にお尋ねいただければ幸いです。
女性	健康情報紙「Life」22年10月	副作用など気になる点は、その都度注意書きしてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。お薬をお渡ししながら患者さまに必要と思われる情報をお伝えしておりますが、注意書きなどのご希望はその都度対応させていただきますので、お気軽にお申し付け下さいますようお願いいたします。また、言われずとも患者さまのお気持ちを察した対応が出来るよう職員のコミュニケーション能力向上のための接遇研修も継続してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年10月	本当に効果は変わらないのかジェネリック薬品。	ジェネリック医薬品は厚生労働省の審査を通過し認可されたものです。当薬局では品質・流通などをチェックし、より安心してお使いいただけるお薬をご紹介させて頂いております。ジェネリック医薬品のご相談は薬剤師へお気軽にお尋ねください。今後ともよろしくお願い致します。
女性	健康情報紙「Life」22年10月	薬局の人はみな感じがいいです。カード払いが出来るといいな。	お褒めのお言葉そして貴重なご意見ありがとうございます。カード払いにつきましては、下記をご参照願います。
男性	健康情報紙「Life」22年10月	手帳と薬の説明を親切に説明をお願いしたい。	安心・安全にお薬をお使い頂けるよう、分かりやすく丁寧な対応を心掛けております。定期的に外部より講師を迎え薬に関する知識を深めたり、接遇研修を実施して患者さまに信頼されるかかりつけ薬局を目指し研鑽を続けていきたいと思っております。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成22年 12月 27日 社長印

性別	アンケート種類	ご意見・ご要望	社長より、ご意見・ご要望をいただいた方へ
男性	健康情報紙「Life」22年10月	従業員全員がテキパキとよく接客してくれ、とても感じの良い薬局です。病院を出てからホッと出来る時間と場所で、通院も気にならない。	お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。薬局をご利用下さる患者さまには心も体も元気になっていただきたいという思いを込めてお薬をお渡ししております。診察や検査などでお疲れになったお体を薬局でゆっくり休めていただける待合室づくりを今後も検討してまいります。引き続きよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」22年10月	店員さんはよく教育され、対応もよく時には親切すぎる気もある。全般的には感じよく、指定の薬局にしています。	お褒めのお言葉、そして貴重なご意見ありがとうございます。私たちは安全で、迅速で、親切な医療をすることで、地域社会のみなさまの明るく健康な暮らしに貢献していくことを目標としています。安全で正確な医療を行いつつ、お待たせはしない。かつ、患者さま一人ひとりがご満足いただけるようなコミュニケーションも行えるよう業務の工夫も続けていきます。また、職員のコミュニケーション能力向上のため定期的実施している接客研修も継続してまいります。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」22年10月	いつも利用しています。とても感じの良い調剤薬局です。	お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後とも地域のみなさまから信頼され、気軽に相談していただけるような、かかりつけ薬局を目指していきます。よろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」22年10月	いつも親切に対応してもらっていますが、これからも患者のよき相談相手になっていただきたい。	いつもご利用いただきありがとうございます。ただ事務的にお薬を揃えてお渡しするのではなく、明るく親切な気持ちをお薬にそっと添えてお渡ししたり、幅広い知識を持ってみなさまの疑問や不安にお応えし、心も体も元気になっていただきたい。私たちはそんな調剤薬局でありたいと思っています。今後ともよろしく願いいたします。
男性	過去にご意見をいただいたものの、未だ改善策を実行できていないもの	待合室がうす暗い感じがする。塗り替えてもう少し明るい感じにしてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。私どもは明るく元気な気持ちになっていただける薬局でありたいと思っております。予算との兼ね合いからすぐには実行することは難しいため、今後の改修時などに検討したいと思います。今後ともよろしく願いいたします。
	過去にご意見をいただいたものの、未だ改善策を実行できていないもの	早急にカード支払いできるようにしてほしい。(これまで同様のご意見を計4件いただいております。)	現在カード会社数社と加盟店手数料（カード加盟店がカード会社に支払うもの）の交渉を行っております。また、加盟店手数料の負担を社内で吸収できますよう、諸経費の削減も鋭意進めております。大手薬局チェーン店と異なり、当社の規模では手数料率が高く、経営に及ぼす影響が大きいのですが、前述のような経営努力により吸収できるようになれば、ぜひ導入したいと考えております。また、利便性だけでなく、小規模経営だからこそできる、きめ細かいサービスを充実させたり、社員教育を徹底して更に「安全、迅速、親切な」医療を提供していきたいと思っておりますので、今後ともよろしく願いいたします。